

de Gemeentelijke ombudsman

mw. Dr. J.G.M. Assen

SAMENVATTING

van het Jaarverslag 2018 van de Gemeentelijke Ombudsman voor de Raad van de gemeente Druten

Op grond van artikel 81 u van de Gemeentewet is de Gemeentelijke ombudsman verplicht ieder jaar een verslag van zijn werkzaamheden uit te brengen aan de raad. Per 1 oktober 2012 is mw. dr. J.G.M. Assen benoemd als ombudsman van de gemeente Druten. Op 1 januari 2016 is mw. mr. L.B.F.M. Hellwig benoemd als plaatsvervangend ombudsman.

In dit verslag gaat de ombudsman kort in op zijn positie als orgaan van de gemeente en zijn werkwijze. Hij toetst het gemeentelijk handelen waarover wordt geklaagd aan de behoorlijkheidsvereisten die door de Nationale ombudsman in samenwerking met de Gemeentelijke ombudsmannen zijn ontwikkeld.

In het jaar 2018 is in de gemeente Druten drie keer een beroep op de ombudsman gedaan. Twee ervan waren niet-ontvankelijk en één is doorverwezen naar een afdeling in de gemeente en naar een andere organisatie.

Het aantal meldingen in de zes gemeenten waar deze ombudsman bevoegd is, was lager dan vorig jaar, nl. 28. Dit tegenover 20 in 2014, 35 in 2015, 49 in 2016 en 29 in 2017. Een verklaring voor deze schommelingen in aantal meldingen is niet gevonden.

De Gemeentelijke ombudsman legt verantwoording af van de wijze waarop zij met het gemeenschappelijk budget is omgegaan.

Dit is het laatste jaarverslag van deze ombudsman, omdat zij per 1 oktober 2018 haar functie heeft neergelegd. In dit jaarverslag gaat de ombudsman in op de taken en werkwijze van de ombudsman in gemeenten in het algemeen en de beperkte bevoegdheden van de gemeentelijke ombudsman, hetgeen nogal eens tot teleurstelling leidt bij burgers.

Mijn opvolgster wens ik veel succes in haar functie als ombudsman van de gemeente Druten en net als ik altijd heb gehad: een goede samenwerking met de Gemeenteraad en het College van B&W.

de Gemeentelijke ombudsman

mw. Dr. J.G.M. Assen

**Aan
de Raad van de gemeente Druten**

JAARVERSLAG van de GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN 2018

INLEIDING

Iedere burger heeft wettelijk het recht een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan en het bestuursorgaan is wettelijk verplicht een klacht op de voorgeschreven wijze te behandelen. Dit wordt de interne klachtbehandeling genoemd.

Wie het niet eens is met de uitkomst van de klachtbehandeling door de gemeente heeft het recht zijn klacht voor te leggen aan een onafhankelijke gemeentelijke ombudsman, de zogenaamde externe klachtbehandeling. De ombudsman doet in hoogste instantie uitspraak over de ingediende klacht.

Per 1 oktober 2012 heeft de raad van de gemeente Druten mevrouw dr. J.G.M. Assen voor een periode van 6 jaar tot ombudsman benoemd. Per 1 januari 2016 is mevrouw mr L.B.F.M. Hellwig benoemd als plaatsvervangend ombudsman.

Naast ombudsman van de gemeente Druten is de ombudsman benoemd in 5 andere gemeenten, in de gemeenschappelijke regeling Bijsterhuizen en in de Modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR - werkbedrijf). In totaal gaat het om een bevolkingsaantal van ruim 150.000 burgers. Mw. Mr. L.B.F.M. Hellwig is in deze organisaties plaatsvervangend ombudsman, behalve in de gemeente West Maas en Waal, waar de heer drs. R. Gerritsen deze functie vervult. De ombudsman heeft vanwege een andere activiteit het raadzaam gevonden haar functie per 1 oktober 2018 neer te leggen.

De ombudsman is weliswaar een orgaan van de gemeente, maar werkt onafhankelijk. De Gemeentewet kent voor die onafhankelijkheid enkele garanties, zoals de benoeming door de raad, beperkte ontslagmogelijkheden en een door de raad vastgestelde vergoeding voor de werkzaamheden.

TAAK VAN DE OMBUDSMAN

De taak van de ombudsman is bijdragen aan goede verhoudingen tussen gemeente en burgers door

- rechtsbescherming via het uitspreken van een oordeel over gedragingen van de gemeente. Het oordeel van de ombudsman komt tot stand na onderzoek en na hoor en wederhoor van beide partijen; dit oordeel is bindend voor klager en gemeente;
- bemiddeling of interventie. Hierbij probeert de ombudsman via overleg het proces tussen bestuur en burger weer in goede banen te leiden. In bijzondere gevallen kan de ombudsman ook al in de fase van interne klachtbehandeling tussenbeide komen;
- preventie. De ombudsman kan de gemeente een aanbeveling geven voor toekomstig gemeentelijk handelen, of op eigen initiatief een onderzoek naar misstanden beginnen.

Het is mogelijk dat deze drie methoden bij de behandeling van een klacht naast elkaar voorkomen.

TOEGEPASTE NORMEN

Bij de beoordeling van een klacht toetst de ombudsman het gemeentelijk handelen aan een aantal normen voor behoorlijk overheidsoptreden. Deze behoorlijksvereisten zijn ontwikkeld door de Nationale ombudsman in samenwerking met de gemeentelijke ombudsmannen.

Op deze wijze kan worden bereikt dat de uitspraken niet gebaseerd zijn op min of meer subjectieve inzichten van de fungerende ombudsman, maar op landelijk erkende opvattingen over de eisen van behoorlijk handelen die aan de gemeente mogen worden gesteld.

De normen van de Nationale ombudsman gaan uit van een viertal kernwaarden voor het gemeentelijk handelen. Het gemeentelijk handelen moet zijn

- A. OPEN EN DUIDELIJK; hieronder vallen de vereisten van transparantie, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger en motivering van besluiten en handelen
- B. RESPECTVOL; hieronder vallen de vereisten van respecteren van de grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid en bijzondere zorg
- C. BETROKKEN EN OPLOSSINGSGERICHT; hieronder vallen de vereisten van maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid en de-escalatie
- D. EERLIJK EN BETROUWBAAR; hieronder vallen de vereisten van integer en betrouwbaar handelen, onpartijdigheid, redelijkheid, een goede voorbereiding van besluiten, een goede organisatie en professionaliteit.

De ombudsman beveelt aan dat ook het college en de raad deze kernwaarden vaststellen als uitgangspunten voor het behoorlijk omgaan met burgers en overig gemeentelijk handelen.

ONDERZOEKEN EN BURGERCONTACTEN IN 2018

In het jaar 2018 zijn er in de gemeente Druten 3 meldingen geweest, die geen van alle tot een klachtbehandeling hebben geleid. Twee meldingen waren niet-ontvankelijk, omdat het geen klachten betroffen in de zin van de klachtwet. De ombudsman is derhalve niet bevoegd deze problemen te onderzoeken.

Een van deze twee is ingediend in december en is behandeld door de plaatsvervangend (substituut) ombudsman behandeld.

Een melding betrof het niet goed geregeld zijn van het taxivervoer voor gehandicapten. Deze is doorgestuurd naar de betreffende afdeling. Omdat de ombudsman geen verdere reacties heeft gehad, veronderstelt de ombudsman dat dit probleem is opgelost.

10 JAAR GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

(n.a.v. een toespraak in een gemeentelijke commissie)

Na 10 jaar neem ik afscheid als ombudsman van deze en van de andere gemeenten waarin ik gemeentelijke ombudsman ben.

Het was voor mij een lastige beslissing: ik was inmiddels vergroeid met dit werk. De contacten met de gemeenten waren in de loop der jaren verstevigd en duidelijk. De gemeenten weten wat ze aan mij hebben, hoe ik te werk ga. Met name de contacten via de klachtencoördinatoren lopen goed. De gemeenten waar ik ombudsman ben, hebben in de loop der tijden veel met elkaar afgestemd. Ze hebben gesproken over de klachtverordening en over de website. Hoewel niet exact identiek, lijken ze wel op elkaar. Dat is het mooie.

Wat mij na al die jaren nog steeds verbaast, is dat vele medewerkers van gemeenten niet weten dat er een gemeentelijke ombudsman is en ook niet weten wat de verhouding is tussen de gemeentelijke ombudsman en de nationale ombudsman. De onbekendheid duidt er natuurlijk op dat de betreffende medewerkers nooit te maken hebben gehad met een klacht tegen hen. Dat is op zich een goed teken. Het betekent dat ze hun werkzaamheden naar behoren doen. Anderzijds zouden ze wel moeten weten hoe een en ander met betrekking tot klachten in elkaar zit.

Dat burgers dat niet weten, begrijp ik. Het komt ook regelmatig voor dat burgers mij benaderen en zeggen: als u niet doet wat ik wil, dan ga ik naar de No.

Nog vaker willen ze dat ik als woordvoerder voor hen optreedt en nog liever als gratis advocaat.

Want de ombudsman is gratis voor de burger; de advocaat en de rechter niet. Daarom heet het: de ombudsman is er voor de burger. Maar die uitdrukking levert vaak verkeerde verwachtingen, zoals ik zojuist heb aangegeven.

Veel ambtenaren – en ook veel burgers - weten niet, dat nu de gemeente een eigen ombudsman heeft (de gemeentelijke ombudsman), de No geen bevoegdheden heeft in uw gemeente. De No is gemeentelijke ombudsman in een aantal gemeenten – wij zijn dus collega's met dezelfde bevoegdheden in 'onze' gemeenten.

De No is dus geen hoger beroep boven de Go.

Naast gemeenten is de No ook ombudsman voor alle rijksoverheidsinstellingen. Daarom is hij No = Nationale ombudsman.

Klachten. Het begrip klacht is erg lastig, omdat in het dagelijks spraakgebruik een klacht anders wordt gezien dan in het klachtrecht. Er zou dus een betere benaming van het begrip klacht moeten komen m.b.t. het klachtrecht.

Een burger dient een klacht in bijvoorbeeld als de straatlantaarn in zijn straat het niet doet. Volgens het recht is dat geen klacht, maar een melding. Het kan tot een klacht gaan leiden, maar dat is pas aan de orde als de gemeente bijvoorbeeld niet reageert op die melding. Dan is de klacht niet dat de straatlantaarn het niet doet, maar dat er geen antwoord is gekomen op die melding. Als er wel een antwoord, een reactie is gekomen, maar die reactie bevalt de betreffende burger niet, dan is dat geen reden tot een klacht. Dan moet men bezwaar gaan indienen of zich gaan wenden tot de politiek.

Incidenteel komt het voor dat een burger door een ambtenaar geadviseerd wordt een klacht in te dienen, over iets vergelijkbaars als die straatlantaarn. De burger wendt zich dan tot mij. Die ambtenaar had beter moeten weten. Die melding hoort niet bij de ombudsman. Ik heb de betreffende burger niet geadviseerd een klacht over het verkeerde advies in te dienen. Een klacht over zo'n gedraging is klachtwaardig en zou hoogstwaarschijnlijk ook gegrond verklaard worden. Dat het onderscheid tussen klacht in het dagelijks spraakgebruik (melding) en klacht over gedraging van een medewerker van de gemeente lastig is, zeker voor niet-deskundigen, is duidelijk. Burgers die zich tot mij wenden, leg ik dan ook geduldig uit, waar ze zich moeten melden.

Een ander voorbeeld. Nog niet zo lang geleden kreeg ik een e-mail, van een journalist nb, die constateerde dat het beleid t.a.v. minima in de ene gemeente anders is dan in de andere en dat ik als ombudsman dat moet veroordelen met het criterium: discriminatie. Toen ik hem uitlegde dat gemeenten op dit terrein een eigen beleid mogen – en moeten – voeren en ik als ombudsman geen oordeel mag uitspreken over het gemeentelijk beleid, werd hij heel boos en zei dat ik juist als ombudsman mij in dit geval moest uitspreken, want deze verschillen hebben niets met beleid te maken maar met discriminatie. Volgens hem is het de taak van de ombudsman om discriminatie aan de orde te stellen en hierover naar buiten te treden.

Duidelijk een journalist die niet weet wat de **taken en bevoegdheden** van de ombudsman zijn. En die ook niet weet dat een ombudsman pas een uitspraak doet na grondig onderzoek, niet na een bericht van wie dan ook, ook niet als het bericht van een journalist afkomstig is.

De ombudsman is pas bevoegd een klacht in onderzoek te nemen nadat de klacht eerst intern is onderzocht. Dat wil zeggen dat de gemeente eerst zelf een klachtonderzoek moet doen. En de gemeentelijke ombudsman is als het ware ‘het hoger beroep’; het is de tweede instantie, de externe klachtbehandeling. Veel burgers die een klacht indienen willen dat niet, want ze hebben immers problemen met de gemeente. En de gemeente mag niet over zichzelf oordelen, is het gevoelen. Mijn reactie is dan, dat de wetgever dit niet voor niets heeft ingesteld. Immers, allereerst moet de gemeente wel weten dat er een klacht is tegen de gemeente. U wilt niet weten hoe vaak een ingediende klacht niet bekend is bij de gemeente. Zeker een derde van de meldingen.

Ten tweede moet de gemeente de kans krijgen een fout of foute gedraging recht te zetten. In de meeste gevallen blijkt de interne klachtbehandeling afdoende om het probleem uit te wereld te helpen: de gemeente kan ofwel uitleggen waarom het heeft gehandeld zoals er is gehandeld. Of de gemeente kan ervan leren en het gedrag in de toekomst verbeteren. Dus slechts een klein deel van de klachten komt uiteindelijk bij de ombudsman terecht.

Hierbij is de rol van de **klachtencoördinator** cruciaal. De klachtencoördinator onderzoekt geen klachten en spreekt geen oordeel uit. Integendeel. De klachtencoördinator zorgt ervoor, in zeer veel gevallen, een luisterend oor te bieden aan de klager en de klager de weg te wijzen waar hij of zij het beste naar toe kan.

De klachtencoördinator is ook de directe contactpersoon voor de ombudsman. Als een melding bij de ombudsman binnenkomt, vraag ik altijd aan de klachtencoördinator of die klacht al bekend is. Dan blijkt dus vaak dat die klacht niet bekend is bij de gemeente.

Behoorlijkheidsnormen

Het gaat alleen om behoorlijke en onbehoorlijke gedragingen. Meestal is de grens met wat juridisch wel en niet kan heel duidelijk, maar niet altijd. Soms zit je op het snijvlak. Bijvoorbeeld, als een ouder met een gehandicapt kind klaagt over geen goede informatie over de juiste school voor zijn kind en op grond daarvan zijn kind thuis houdt en zelf thuis onderwijs geeft. De klacht zou kunnen gaan over: geen goede informatie, maar het kan ook zijn dat de klacht gaat over geen goede school. En dan moet je als ombudsman lastige keuzen maken over wat je wel en niet onderzoekt. De uitkomst zou kunnen zijn, dat ondanks verkeerde informatie (gegronde klacht), de ouder toch zijn kind niet mag thuishouden (leerplichtwet – dus juridisch).

Dat zijn heel moeilijke, gevoelige, emotionele situaties. In dergelijke situaties probeer ik niet alleen een klacht te onderzoeken, maar ook een oplossing te vinden om het probleem op te lossen, bijvoorbeeld door afspraken te maken en vast te leggen over op welk moment dat kind weer naar school gaat, over hoe vaak en wanneer er contacten zijn tussen de gemeenten en de ouder. Of misschien het advies van een andere ambtenaar als contactpersoon. Er zijn altijd veel oplossingen mogelijk.

Het oordeel over een klacht wordt gevormd door de zogenaamde behoorlijkheidscriteria. Dat helpt iedereen om objectieve maatstaven te gebruiken bij een klachtonderzoek.

Veranderde klachten in 10 jaar

Allereerst is de **wijze van contact** veranderd. Bijna alle contacten lopen nu per e-mail. Niet meer per post of per telefoon. Alhoewel de ombudsman dat laatste medium soms wel gebruikt in een van de eerste contacten om het probleem duidelijker te krijgen. Niet iedereen is immers in staat zijn probleem duidelijk te verwoorden op papier.

Ik sluit voor de nabije toekomst andere media, zoals sociale media, zeker niet uit.

Het maakt wel dat sommige mensen menen dat ze op de email alles kunnen schrijven wat hun te binnen schiet. Dus ook scheldpartijen. En soms ook verwachten dat je per e-mail ellenlange discussies met ze voert. Jammer genoeg kan ik daar niet op ingaan: hoe interessant ook, het zijn dan thema's voor studiedagen en zo, maar niet voor individuele burgers.

Voor deze mensen heb ik nog geen oplossing gevonden.

Er zijn steeds meer meldingen die geen klachten zijn, maar eigenlijk een vraag: waar moet ik zijn met dit of dat probleem. Een **hulpvraag**. Een doorverwijzingsbureau ben ik dan. Vroeger zou ik zeggen: postbus 51. Daarom denk ik dat gemeenten toch moeten gaan nadenken over **spreekuren** voor de ombudsman. Het zou veel ellende kunnen voorkomen, zo blijkt uit gemeenten waar ze dat wel hebben.

Veel klachten gaan over **burenruzies**, waarbij de gemeenten wordt verweten dat ze niet handhavend optreden. Soms is het inderdaad een klacht, maar bijna altijd moet ik mensen verwijzen naar een andere weg dan het klachtrecht. Dan wordt het de ombudsman verweten dat die de verzoeker geen oplossing heeft gebracht en de burenruzie gewoon blijft doorgaan.

Veel meldingen over **beleid**. Dan verwijst ik ze naar de politiek: met vragen over hondenbelasting of speeltuinen op de verkeerde hoek van de straat: het NIMBY – effect.

Slechts één keer heb ik me tot de burgemeester gewend, toen een beleidsmaatregel erg ongunstig uitpakte voor een hoogbejaard echtpaar, ouder dan 85. De gemeente had de huishoudelijke hulp uit het maatwerk gehaald en tot algemene voorziening gemaakt, waardoor deze mensen minder huishoudelijke hulp kregen.

Ik mag me niet met politiek bemoeien. Toch ben ik naar de burgemeester gegaan en heb gevraagd: het doel is toch: mensen zolang mogelijk zelfstandig laten wonen. Als je de huishoudelijke hulp niet afstemt op wat mensen individueel nodig hebt, dwing je deze mensen naar een instelling te gaan. Hoe kan het nu, dat het geen maatwerk is?

Ik heb het probleem toen helaas niet kunnen oplossen, maar ik heb begrepen dat er nu toch meer gekeken gaat worden naar de individuele behoeften en dat duidelijk is dat alleen maar kille normen toepassen niet altijd tot het gewenste doel leidt.

Van harte hoop ik dat de betreffende mensen nog steeds zelfstandig thuis wonen.

De aard van de klachten.

De klachten zijn zeer divers. Nooit heb ik 2 dezelfde klachten in één gemeente gehad. Voor mij betekent het dat de medewerkers van gemeenten over het algemeen correct en volgens de behoorlijkheidsnormen werken. Dat ervaar ik ook. Medewerkers, ambtenaren, zijn deskundige mensen en ook zeer trots op hun werk. Ze doen hun uiterste best om het zo goed mogelijk te laten verlopen, zeker degenen die met burgers te maken hebben. De meeste ambtenaren nemen het zichzelf ook ernstig kwalijk als er een klacht tegen hen wordt ingediend. Dat proberen ze steeds te voorkomen.

Meestal gaan de **klachten over informatie en communicatie**. Steeds vaker komt het voor dat het tot een klacht leidt nadat er al jaren en jaren wrevel is tussen de gemeente en een burger. **Uiteindelijk** escaleert het. Vaak heeft het te maken met langs elkaar heen praten. Soms heeft het te maken met 'alweer een nieuwe ambtenaar' die de casus van meneer X of mevrouw Y moet behandelen en de afspraken die er in het verleden zijn gemaakt wel leest, maar niet altijd goed begrijpt of interpreteert. Bijvoorbeeld een meneer, die nogal autistisch is en keer op keer de verkeerde belastingaanslagen krijgt. Niet zo handig van die afdeling. Nadat ik een gesprek met hem en de ambtenaar had, kreeg die meneer op weg naar huis alweer een telefoontje. Daarvan raakt die meneer van streek en neemt contact met mij op. Immers, dat was niet de afspraak in het gesprek. Die meneer zou de week erop bericht krijgen. Ik snap dat die ambtenaar 'het geval wilde afhandelen', maar dat was niet de afspraak; en zeker niet dat het binnen 10 minuten moest worden afgehandeld; want bij die meneer werkt zoiets totaal verkeerd. Dat hadden we juist besproken – en toch ging die ambtenaar zijn eigen weg zonder zich rekenschap te geven met wat dat doet met de betreffende burger. Over de lerende organisatie gesproken.

Een andere ontwikkeling is dat klachten vaker complexer zijn en uit meerdere onderdelen bestaan of zelfs twee of drie verschillende klachten betreffen.

Slechts een enkele keer komt herhaling van klachten voor bij dezelfde burger over hetzelfde onderwerp. Dan krijg je echt het gevoel dat de gemeente of die afdeling niets leert van fouten uit het

verleden. En dat is juist een van de doelen van het klachtrecht: **de gemeenten moeten leren van fouten.**

Heel af en toe komt er een klacht die dwars door je heen gaat en in je hart en je vezels is binnengedrongen. Hoe triest ook wat er met iemand gebeurt of gebeurd is, of het nu de klager (verzoeker) is of de beklagde, de ambtenaar, het onderzoek naar de klacht moet altijd grondig en objectief gebeuren. De ombudsman moet dus een goede onderzoeker zijn. En ja, net als bij de rechtspraak: er is altijd iemand die gelijk krijgt: een klacht is gegrond of ongegrond. Er is altijd iemand die teleurgesteld is. Maar er is dan wel duidelijkheid gekomen. Een enkele keer kan ik niet tot een uitspraak komen, omdat het in zo'n geval het ene woord tegen het andere is.

Nadeel: geen sancties. Voordeel: gedragsverandering

De ombudsman kan geen sancties opleggen, geen straffen, geen geldboetes – alleen adviezen geven. De gemeente moet wel aangeven wat zij met die adviezen doet. En daarin zit het positieve van geen sancties kunnen opleggen: er moet iets gedaan worden met het advies. Daardoor kan de gemeente laten zien dat ze heeft geleerd van een niet behoorlijke handeling.

Dus in de meeste gevallen vind ik het prettig dat ik geen sancties kan opleggen, omdat de gemeenten hun gedrag niet kunnen afkopen, maar daadwerkelijk moeten veranderen. Een enkele keer zou ik willen dat ik het recht had te zeggen: geef die persoon een schadevergoeding. Maar dat mag ik niet.

Contacten naar buiten

De ombudsman maakt van de klachtonderzoeken geanonimiseerde rapporten. Dat heeft te maken met privacybescherming. Niet alleen nu na de AVG, maar ik heb dat altijd al gedaan, omdat de wet voorschrijft dat 'een ieder die erom vraagt, recht heeft op een geanonimiseerd rapport'. De gemeenten plaatsen deze rapporten meestal op hun website.

Met anderen praat ik nooit over individuele gevallen – dus zeker niet met de media. Alleen over mogelijke situaties, algemeenheden. Voorbeelden zijn altijd een beetje veranderd, onherkenbaar gemaakt, maar wel gebaseerd op werkelijke voorbeelden.

CONTACTEN MET DE GEMEENTEN

Omdat ik tijdig had aangegeven dat ik per 1 januari 2019 zou stoppen met deze functie, 'was het noodzakelijk dat de gemeenten en GR's zouden afwegen of zij wilden doorgaan met deze vorm van ombudsvoorziening dan wel een andere vorm. De gemeenten hebben besloten op deze voet verder te gaan. Het zoeken naar een opvolger heeft veel overleg gevraagd, van alle kanten – soms met de nog vigerende ombudsman, soms zonder. Uiteindelijk is er een opvolgster gevonden en blijft de huidige plaatsvervanger (substituut ombudsman) in functie.

Op 19 november 2018 vond het jaarlijks overleg tussen Gemeentelijke ombudsman en de klachtencoördinatoren van de gemeenten en de gemeenschappelijke regelingen plaats op het gemeentehuis in Beuningen. Behalve lopende zaken stond deze bijeenkomst in het teken van het afscheid van de ombudsman.

Later in november en december heeft de ombudsman afscheid genomen in de gemeenteraadsvergaderingen van de gemeenten.

EXTERNE CONTACTEN

De ombudsmannen zonder kantoor zijn op 4 oktober 2018 bijeengekomen in het gemeentekantoor in Wijchen. We hebben over de volgende onderwerpen gesproken.

Voor iedereen is het herkenbaar dat er geleidelijk een verschuiving optreedt in de taak en rol van de lokale ombudsman van het geven van een formeel oordeel over een klacht naar de informele interventie, gericht op een praktische oplossing van de klacht. Iedereen acht dit een positieve ontwikkeling.

Een ontwikkeling die als probleem wordt ervaren is, dat gemeenten in toenemende mate uitvoeringstaken als het ware "buiten de deur zetten" in Gemeenschappelijke Regelingen en privaatrechtelijke entiteiten, gepaard gaande met ondoorzichtigheid voor de burgers over de klachtenbehandeling en de ombudsvoorziening. Daarom hebben we gezamenlijk een brief opgesteld aan de collega's in den lande, dus ook aan de Nationale ombudsman, om ons te ondersteunen met een verzoek om het woonplaatsbeginsel. Dit houdt in dat de burgers van een gemeente altijd bij dezelfde ombudsvoorziening terecht kunnen, ongeacht hoe de uitvoering van de gemeentelijke taken is georganiseerd. Er is wel een juridische uitspraak over welk bestuursorgaan de verantwoordelijkheid heeft bij klachten. Vaak voldoet dit niet aan de wens van de burger en de ombudsman, zoals hierboven beschreven. Hiervoor is nog steeds geen oplossing gevonden.

Bij de vergelijking van de werkomstandigheden en werkwijzen valt elke keer weer op dat de collega's met spreekuren daarover zeer tevreden zijn en ervan overtuigd zijn, dat daardoor veel onvrede van burgers met de gemeente kan worden geduid en rechtgezet.

BUDGET

De honorering voor de werkzaamheden van de Gemeentelijke ombudsman is door de raad vastgesteld en bedroeg in 2018 € 800, -- per rapport, € 400, -- voor een bemiddeling en € 50, -- voor het jaarverslag. Deze bedragen worden bij de betreffende gemeenten gedeclareerd. Daarnaast is er (voor de ombudsman en de plaatsvervangend ombudsmannen tezamen) een budget van € 4120, -- voor algemene uitgaven en voor ambtelijke ondersteuning. Dit budget wordt gevuld door bijdragen van 600 euro per gemeente en 260 per gemeenschappelijke regeling. Uit dit gezamenlijk budget worden diverse onkosten bestreden. Verantwoording hiervan vindt u in bijlage 2 bij dit jaarverslag.

Het moge duidelijk zijn dat de budgetten zeer krap bemeten zijn. In 2016 kwamen we zeer negatief uit. In 2017 was het saldo iets positief. Ook in 2018. Maar er blijft een schuld over. Om de opvolger

niet te belasten met deze schuld, zal ik het tekort van € 36,-- per gemeente bij de gemeenten declareren.

De ombudsman heeft berekend dat de gezamenlijke gemeenten in totaal minder dan één derde aan kosten hebben voor deze voorziening dan wanneer de gemeenten zouden zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman.

TEN SLOTTE

Dank

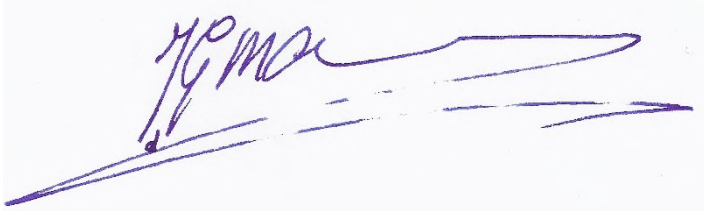
Na 10 jaar ombudsman dank ik iedereen met wie ik te maken heb gehad bij de gemeente. Allereerst betreft dat de klachtencoördinator mw. J. Hendriks. Zij is mijn directe en eerste aanspreekpunt in de gemeente. Zij heeft de contacten binnen de gemeente en zorgt dat de klachten op de juiste plek terecht komen.

De raad van de gemeente Druten dank ik voor het in mij en in de plaatsvervangend ombudsman gestelde vertrouwen in de afgelopen 6 jaar.

Ik wens mijn opvolgster toe dat zij op net zo'n plezierige wijze haar werk kan doen in vol vertrouwen van de gemeenteraad.

11 maart 2019

De Ombudsman van de gemeente Druten,



Mw. Dr. J.G.M. Assen

Drie bijlagen: 1. Overzicht van klachten 2018
2. Rekening 2018
3. Begroting 2019

Bijlage 1: Overzicht ingediende klachten 2018 naar gemeente en naar behandeling

gemeenten	B&D	B	D	H	Wmw	W	GRB	MGR	totaal
behandelwijze									
Onderzoek met uitspraak (rapport)	1	1				1			3
Bemiddeling, advisering of interventie, afhandelingsbrief	1				1				2
Niet-ontvankelijk	2	2	2		1	2			9
Direct ingediend naar intern verwezen	5	1				2			8
Informatie of doorverwijzing			1		1	2			4
Anders									
totaal per gemeente	9	4	3	0	3	7	0	0	26
2 meldingen, niet ontvankelijk , niet aan gemeenten toe te rekenen									2
totaal generaal									28

B en D = gemeente Berg en Dal
B = gemeente Beuningen
D = gemeente Druten
H = gemeente Heumen
Wmw = gemeente West Maas en Waal
W = gemeente Wijchen
GRB = Gemeenschappelijke regeling Bijsterhuizen
MGR = Modulaire gemeenschappelijke regeling (Werkbedrijf)

Bijlage 2: Rekening 2018 (gemeenschappelijk budget – voor alle gemeenten tezamen)

IN	begroot 2018	realisatie 2018
Bijdragen gemeenten (250, -- per gem. of GR)	4120	4120
saldo vorig jaar		-339,19
Totaal	4120	3780,81
UIT		
Lidmaatschappen	375	375
Literatuur, bank- en advieskosten	425	274,86
Overleggen en studiedagen	1280	1650
Representatie	pm	60
Ambtelijke ondersteuning	1800	1486,95
Meldingen/klachten niet aan één gemeente gekoppeld	0	150
Totaal	2080	3994,15
Saldo 2018	0	-216,--

Het negatieve saldo komt door het hoge negatieve saldo in 2016. Dat is elk jaar meegeschoven naar het volgende jaar.

Zowel in 2017 als in 2018 is op zich een positief resultaat geboekt.

Zonder dat negatieve saldo van het verleden, zou 2018 positief uitkomen, nl. + € 135,85

Omdat dit het laatste jaar is van de ombudsman zal zij het negatieve eindsaldo van die 10 jaren in rekening brengen bij de gemeenten, zijnde een bedrag van € 36,-- per gemeente.

Bijlage 3: Begroting 2019

IN

Bijdragen gemeenten		4120
6 x € 600, -- per gemeente	3600	
2 x € 260, -- per GR's	520	

I

UIT

Vereniging van Klachtrecht	375
Literatuur, bank- en advieskosten	225
Ambtelijke ondersteuning	2000
Overleggen, studiedagen, reiskosten, representaties	1500

Totaal 4120

Toelichting:

- Bij overleggen: gerekend wordt 1 uur per persoon, ongeacht duur van overleg (de overleggen zijn meestal langer dan 1 uur); onderlinge overleggen per telefoon en per e-mail worden niet in rekening gebracht; reistijden en reiskosten evenmin. Alleen bij studiedagen elders in het land worden de reiskosten berekend. De onkosten van studiedagen eveneens.
- Ambtelijke ondersteuning. De ombudsman huurt ondersteuning in tbv opzetten digitaal archief en ondersteuning bij verslaglegging
- De tarieven voor 2019 blijven zoals in 2018

Tarieven 2018

Rapport	800
Bemiddeling	450
Jaarverslag	50
Uurtarief	75